

**EVROPSKI
POTROŠNIŠKI
CENTER
SLOVENIJA**

2018

Pomoč in nasveti
za potrošnike
v Evropi



Evropski potrošniški center Slovenija

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER V LETU 2018

BREZPLAČNI NASVETI IN POMOČ POTROŠNIKOM

EPC Slovenija je v letu 2018 uspešno zaključil peto leto delovanja v okviru Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo. Ves ta čas so čezmejna nakupovanja blaga in storitev ter potovanja v tujino v porastu, ponudba in možnosti pa zaradi novodobne tehnologije čedalje večje, bolj raznolike in kompleksne, zato so tudi težave potrošnikov, s katerimi se obrnejo na EPC Slovenija, vedno nove in svojevrstne.



1055
potrošnikov se je
v letu 2018 obrnilo
na EPC Slovenija

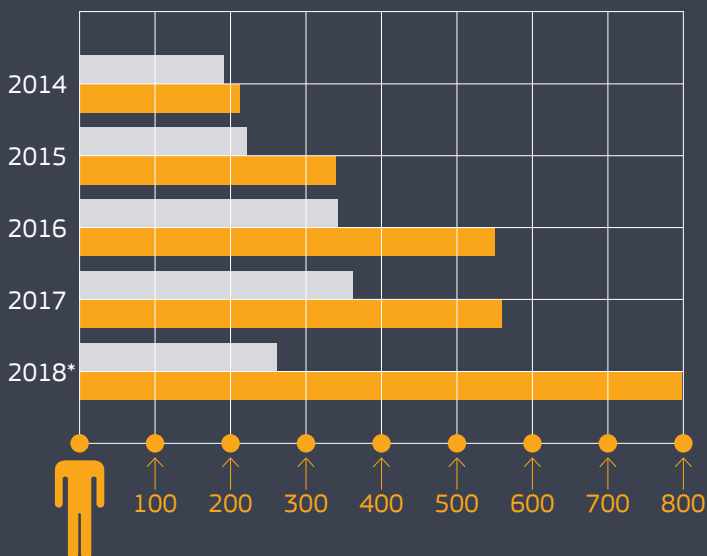


799
informacij
ali nasvetov



256
potrošnikom je
EPC pomagal
reševati pritožbo
zoper tujega
prodajalca

ŠTEVILO PRITOŽB IN ZAHTEV ZA INFORMACIJE V PRETEKLIH LETIH



■ Število pritožb

■ Število zahtev za informacije

* Porast števila zahtev za informacije in na drugi strani zmanjšanje števila pritožb sta v določeni meri posledica spremenjenega načina evidentiranja vlog v IT-orođu Mreže EPC za obravnavo pritožb in vprašanj potrošnikov.

PRITOŽBE GLEDE NA NAČIN NAKUPA

Nadaljevala se je rast števila potrošnikov, ki so svoj nakup opravili prek spleta. Takšnih primerov je bilo v letu 2018 že 87 %, od tega je 15 % potrošnikov

opravilo nakup prek spletnih posrednikov za rezervacije in spletnih platform. Glede na prejšnja leta v zvezi s spletnimi nakupi opažamo večjo razpršenost pritožb po državah.



POSTOPEK PRITOŽBE

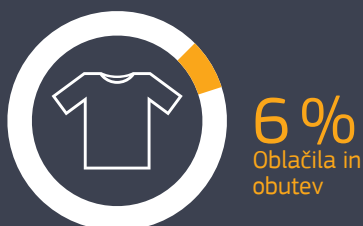
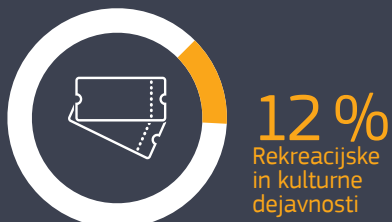
Potrošnik poda vlogo preko povezave na spletni strani epc.si, v njej natančno predstavi vprašanje ali problem in opredeli zahtevek, ki ga ima do ponudnika blaga ali storitve. V primeru pritožbe vlogi priloži vso relevantno dokumentacijo, še zlasti potrdilo o naročilu, račun in komunikacijo s prodajalcem. EPC prejeto pritožbo preuči in jo, če je utemeljena, prevede ter posreduje na EPC v državi ponudnika, ki le-tega opozori na kršitev potrošnikovih pravic in ga pozove k izpolnitvi njegove zahteve.

Če ponudnik potrošnikov zahtevek neutemeljeno zavrne ali ni pripravljen sodelovati z Mrežo EPC, se potrošniku svetujejo druge sodne ali izvensodne poti reševanja spora.

USPEŠNOST REŠEVANJA PRITOŽB



PREGLED PRITOŽB PO PODROČJIH



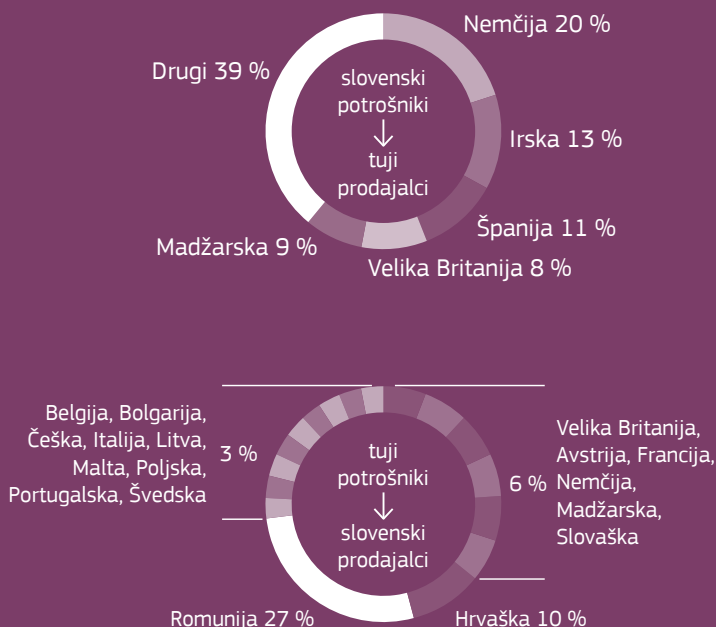
ŠTUDIJSKI OBISKI DRUGIH EPC

EPC se je v novembru 2018 skupaj s kolegi iz Bolgarije, Litve in Latvije udeležil študijskega obiska pri EPC Nizozemska, v okviru katerega je imel možnost spoznati strukturo, okolje in pogoje delovanja EPC ter njihovo gostiteljsko organizacijo. Predstavljeni so bili sodelovanje z deležniki, različne oblike komuniciranja z javnostjo in izkušnje z izvensodnim reševanjem potrošniških sporov. Dobra del študijskega obiska je bil namenjen postopkom obravnave pritožb s pomočjo novega spletnega orodja in primerom dobrih praks pri obravnavi pritožb.

EPC-CPC-MONITOR

Mreža EPC nadaljuje sodelovanje z mrežo javnih organov, pristojnih za izvajanje zakonodaje o varstvu potrošnikov v državah članicah (Mreža CPC). V letu 2017 sta mreži vzpostavili skupno spletno orodje, EPC-CPC-monitor, prek katerega izmenjujeta informacije o čezmejnih ponudnikih blaga in storitev, ki množično, sistematično ali ponavljajoče kršijo pravo EU s področja varstva potrošnikov. Konec leta 2018 je Mreža EPC v sistem prijavila 82 kršiteljev (v letu 2017 pa 65). Tudi v letu 2018 je bilo največ prijav, in sicer 20, zaradi naročniških pasti. Druga področja, na katerih so se pojavljale ponavljajoče se kršitve, so bila: letalski prevoz (kjer izstopajo zlasti spletni posredniki), najem vozil, prodaja dizajnerskega pohištva, preprodaja vstopnic in digitalne storitve, zabeležena pa je bila tudi prva prijava na področju virtualnih valut.

PREGLED PRITOŽB PO DRŽAVAH



TEŽAVE POTROŠNIKOV

Tudi med vprašanji potrošnikov so prevladovala takšna, ki so se nanašala na pravice potnikov v letalskem prevozu. Bilo jih je 207, kar predstavlja kar 2/3 vprašanj na področju storitev. V zvezi z nakupom blaga se je polovica vprašanj nanašala na uveljavljanje pravic zaradi napak na blagu.

USPEŠNO REŠENI PRIMERI

Slovenski potrošnik je pri nemškem prodajalcu kupil novo motorno kolo v vrednosti 6999,00 evra. Cena je vključevala tudi 19-odstotni DDV. DDV je nato potrošnik plačal še enkrat, in sicer ob registraciji motornega kolesa v Sloveniji, pri čemer pa je bil upravičen do povračila DDV, ki ga je plačal v državi prodajalca.

Ker nemški prodajalec potrošniku ni želel vrniti zneska DDV, se je ta obrnil na EPC, ki je zadevo preučil in jo poslal v obravnavo kolegom v Nemčijo. Ti so posredovali pri prodajalcu, ki je sprva zahteval prevod potrdila o plačilu DDV, ki ga je izdala slovenska finančna uprava. Nemški EPC je nato prodajalcu pojasnil, da prevod ni potreben, saj je praksa po državah EU taka, da se priznavajo uradna potrdila v tujih jezikih. Kmalu zatem je nemški prodajalec vrnil potrošniku znesek DDV v višini 1117,49 evra.

Potrošnica, ki je kupila TV-sprejemnik pri spletnem prodajalcu s sedežem na Madžarskem, se je na EPC obrnila za nasvet, kako ravnati, ker blago ni dostavljeno v dogovorjenem roku. Potrošnici smo svetovali, naj prodajalca pisno pozove k dostavi in mu pri tem določi rok. Če blago tudi v dodatnem roku ne bi bilo dostavljeno, lahko odstopi od pogodbe in zahteva vračilo kupnine. Prodajalec ji je nato dostavil TV sprejemnik v dodatno določenem roku.

Potrošnico, ki so ji zavrnilo vkrcanje na letalo zaradi prevelikega števila prodanih letalskih vozovnic, je zanimalo, kje in kako mora vložiti pritožbo ter do kakšnega zneska je upravičena.

Potrošnici smo pojasnili, da je, v skladu z uredbo o pravicah letalskih potnikov, zaradi zavrnitve vkrcanja upravičena do odškodnine, katere višina je določena v pavšalnem znesku in je odvisna od dolžine leta. Glede na to, da s podatki o letu nismo bili seznanjeni, smo ji svetovali, da višino odškodnine preveri s »kalkulatorjem pravic«, ki je dostopen na spletni strani epc.si. Pojasnili smo ji tudi, da mora pritožbo nasloviti neposredno na letalskega prevoznika, pri čemer lahko uporabi njegov spletni obrazec, če je na voljo, in oddajo pritožbe dokumentira tako, da naredi zaslonsko sliko, ali pa uporabi »Obrazec EU za pritožbo na področju pravic letalskih potnikov«, ki ga pošlje na e-naslov letalskega prevoznika.

S pomočjo nasvetov EPC je potrošnici uspelo uveljaviti svoje pravice pri letalskem prevozniku, ki ji je zaradi zavrnitve vkrcanja nato izplačal odškodnino.



KOMUNIKACIJSKE DEJAVNOSTI

INFORMATIVNO GRADIVO

Brošura [Pravice letalskih potnikov](#) vsebuje informacije o pravicah potnikov v primeru zamude ali odpovedi leta, zavrnitve vkrcanja in premestitve med razredi ter nasvete, kako ukrepati v primeru težav. Brošura vsebuje tudi informacije o pravicah potnikov v primeru zamujene, izgubljene, poškodovane ali uničene prtljage. Potrošniki izvedo tudi, kako je treba v navedenih primerih ravnati, da bodo lahko uspešno uveljavljali pravice.

Zgibanka [Kaj morate vedeti pri najemu vozila](#) vsebuje nasvete za potrošnike v vseh fazah najema vozila (od rezervacije do prevzema in vračila vozila) in nasvete, kako ravnati v primeru nesreče ali kraje vozila. S praktičnimi primeri so tudi ponazorjene težave, s katerimi se lahko potrošnik sreča v določeni fazi najema vozila.

SVETOVNI DAN POTROŠNIKOV - DAN ODPRTIH VRAT EPC

Ob 15. marcu, svetovnem dnevu potrošnikov, je EPC ponovno organiziral dan odprtih vrat, tokrat na Pogačarjevem trgu v Ljubljani. Prireditelj je bila namenjena predvsem mladim, zato so bile k sodelovanju povabljene ljubljanske srednje šole. Za dijake smo pripravili kratka predavanja o najpomembnejših pravicah potrošnikov, varnem spletnem nakupovanju, tveganjih pri kupovanju ponaredkov, prevarah na FB in pravicah letalskih potnikov.

ANKETA O UPORABI POSTOPKOV IRPS

EPC je med ponudniki blaga in storitev izvedel anketo o uporabi postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov na podlagi istoimenskega zakona. Namen ankete je bil ozaveščati o možnostih IRPS, ugotoviti razloge za pomanjkanje interesa za te postopke in morebitne ovire pri uporabi postopkov ter izvedeti, kaj bi bilo treba storiti, da bi bil potencial zakonodaje bolje izkoriščen.

KAMPANJA O PRAVICAH POTROŠNIKOV, NAMENJENA MLADIM

V drugi polovici leta je EPC začel kampanjo o pravicah potrošnikov na mestnih avtobusih v Ljubljani, namenjeno predvsem mlajši populaciji. V okviru kampanje sta bila na zaslonih avtobusov predvajana dva kratka filma, ki sta obveščala o pravicah potrošnikov pri uporabi mobilnega telefona v tujini ter pri spletnem nakupovanju. Kampanja se je nadaljevala tudi v letu 2019.

PREDAVANJA IN DELAVNICE

Na Srednji šoli Zagorje je EPC izvedel dve delavnici, in sicer o pravicah potrošnikov in varnem spletnem nakupovanju. Na povabilo socialnega podjetja Simbioza Genesis je izvedel predavanje za starejše, in sicer s poudarkom na pravicah potrošnikov v primeru blaga z napako.

SEJMI

EPC je sodeloval na sejmu Arena mladih in se na povabilo Urada RS za intelektualno lastnino udeležil tudi sejma Natour Alpe Adria. V okviru predstavitve Ministrstva za gospodarski razvoj in tehnologijo je septembra sodeloval na Mednarodnem obrtnem sejmu v Celju.

MEDIJI

V šestih sporočilih za javnost je EPC spomnil na pravice, ki potrošnikom pripadajo na podlagi evropskih predpisov, in seznanjal z novo zakonodajo EU na področju pravic potrošnikov. EPC je leto zaključil s sporočilom o prenovljeni aplikaciji ECC-Net: Travel, ki potrošnikom zagotavlja podporo pri uveljavljanju pravic v tujini. EPC je sodeloval tudi v desetih televizijskih in desetih radijskih oddajah ter zabeležil 76 objav v drugih medijih.

EVROPSKI POTROŠNIŠKI CENTER SLOVENIJA (EPC)

je del mreže evropskih potrošniških centrov, ki delujejo v vseh državah članicah EU, na Norveškem in Islandiji. Mreža EPC informira in svetuje potrošnikom ter jim nudi strokovno podporo pri reševanju njihovih pritožb zoper tuje ponudnike blaga in storitev iz EU, Islandije ali Norveške. Vse storitve so za potrošnike brezplačne.

ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV S STORITVAMI EPC

Po podatkih ankete, ki je bila izvedena med potrošniki, ki so v letu 2018 vzpostavili stik s slovenskim EPC, je bilo 87 % uporabnikov zadovoljnih s storitvijo EPC.

POMEMBNE PRIDOBITVE ZA POTROŠNIKE NA RAVNI EU



PREPOVED ZARAČUNAVANJA NADOMESTIL ZA PLAČILO S KREDITNO KARTICO

V preteklosti so predvsem letalske družbe, prodajalci vstopnic in tudi nekateri drugi ponudniki zaračunavali nadomestilo pri plačilu s kreditno kartico. To je na podlagi nove direktive EU o plačilnih storitvah na notranjem trgu, ki se uporablja od januarja 2018 dalje, prepovedano.



ČEZMEJNA PRENOSLJIVOST SPLETNIH VSEBIN

Od aprila 2018 dalje lahko potrošniki, ki kupujejo glasbo in video vsebine prek spleta v obliki naročin, dostopajo do tovrstnih vsebin pod enakimi pogoji tudi na potovanju v drugi državi EU. Ponudniki zagotavljanja čezmejne prenosljivosti ne smejo dodatno zaračunavati.



OKREPITEV PRAVIC PRI NAKUPU ORGANIZIRANIH POTOVANJ

Nova direktiva o paketnem potovanju, ki se uporablja od julija 2018 dalje, potrošnikom zagotavlja več pravic, varstvo pa se je razširilo tudi na druge oblike kombiniranih potovanj, sestavljenih po meri potrošnika.



VEČ NADZORA NAD OSEBNIMI PODATKI

Od maja 2018 se na področju varstva osebnih podatkov povsod v EU uporabljajo strožja pravila, ki jih določa Splošna uredba o varstvu osebnih podatkov (GDPR).



PREPOVED GEOGRAFSKEGA BLOKIRANJA

V skladu z novo uredbo, ki se uporablja od decembra 2018 dalje, prodajalci v primerih, ki jih določa uredba, ne smejo delati razlik med strankami, tako da bi jim nudili drugačne splošne pogoje, vključno s cenami.



Evropski potrošniški center

Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo
Kotnikova 5
1000 Ljubljana

e-naslov: epc.mgrt@gov.si
telefon: 01 400 3729

Poročilo je del ukrepa št. 785371 – ECC-SI FPA 2018–2021, ki so mu bila dodeljena sredstva za delovanje EPC na podlagi programa EU za potrošnike 2014–2020.

Vsebina tega poročila odraža poglede avtorjev in je izključno njihova odgovornost; vsebina v nobenem primeru ne izraža stališč Evropske komisije in/ali Izvršne agencije za potrošnike, zdravje in hrano ali katerega koli drugega organa Evropske unije. Evropska komisija in/ali Izvršna agencija ne sprejema/ta nobene odgovornosti za kakršno koli uporabo vsebovanih informacij.



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA GOSPODARSKI
RAZVOJ IN TEHNOLOGIJO



Sofinancirano s strani
Evropske unije